

## Glostrup hospital

Øjenafdelingen - workshops og wayfinding

Uhensigtsmæssig skiltning og ulogiske vejfindingssystemer skaber utryghed og forvirring hos patienter og pårørende, og koster personalet dyrebar tid og ressourcer, da de dagligt skal bruge tid på at guide besøgende rundt på hospitalet.

I samarbejde med Øjenafdelingen på Glostrup Hospital og Center for Sundhedsinnovation har 3PART gennem workshops, observation og interviews kortlagt de vigtigste problemer som patienter, pårørende og personalet møder, når de skal finde vej rundt på hospitalet. Researchen foregik over 48 timer og blev dokumenteret på video.

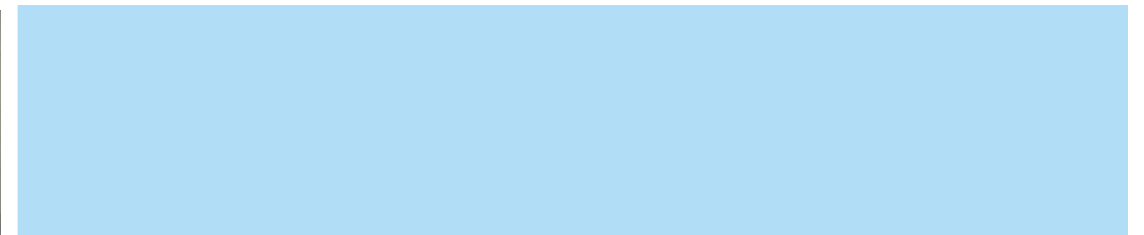




Operationsafsnit  
Ingen gennemgang



Kære forældre!  
Vi lukker afdelingen i dag kl. 15, og flytter på barselsgangen G116 på Herlev Hospital, 16. etage.  
Skulle der opstå spørgsmål bedes de venligst rettet dertil.  
Tlf.: 44 88 36 67  
Vi beklager evt. ulejlighed.



# Wayfinding

På Glostrup Hospitals øjenafdeling

## 3PART leverede:

- Research
- Interviews og observationer af relevante interessenter.
- Videoptagelser af borgernes vanskeligheder i forbindelse med vejfinding.
- Workshops
- Identificering og mapping af 21 udfordringer med vejfinding på Glostrup hospital.
- Konkrete anbefalinger til løsninger på udfordringerne.

**Opgaven:** U hensigtsmæssig skiltning og ulogiske vejfindingssystemer skaber utryghed og forvirring hos patienter og pårørende og koster personalet dyrebar tid og ressourcer, da de dagligt skal bruge tid på at guide besøgende rundt på hospitalet.  
I samarbejde med Øjenafdelingen på Glostrup Hospital og Center for Sundhedsinnovation har 3PART gennem workshops, observation og interviews kortlagt de vigtigste problemer patienter, pårørende og personalet møder, når de skal finde vej rundt på hospitalet. Researchen foregik over 48 timer og blev dokumenteret på video.

## Findings:

Ved hjælp af interviews og observationer gav forløbet en lang række findings. Fx:

- Logikken i skiltning og vejfindingssystemet synes ikke umiddelbart indlysende, når man for første gang ankommer til hospitalet.
- Man kan let komme ud et andet sted end man kom ind, og så ved man ikke længere hvor man er.
- Vejfindingssystemet er baseret på et overblik over bygningen, men det overblik har man ikke.
- Navnene på de forskellige afdelinger lyder ens.

## Resultat:

Resultatet af processen er et overblik over 21 centrale udfordringer med vejfinding i brugernes hverdag, som vil blive brugt i det nye hospitalsbyggeri, der er planlagt i regionen.

Projektet er et eksempel på, at bedre og billigere løsninger ikke behøver udelukke hinanden i sundhedssektoren. Med grundig afdækning af borgernes behov og medarbejdernes udfordringer og en dosis kreativ nytænkning er det muligt at skabe løsninger, der gavner alle.

*"Vi er meget utålmodige i praksis og kan let forfalde til hurtige løsninger med det samme i stedet for at forstå problemet ordentligt først. Det er en rigtig god måde at starte et projekt på... Nogle har haft fat i én brik af problemet andre har haft fat i en anden brik - med 3PARTs research og analyse har vi fået samlet hele puslespillet"* siger Jeanne Devantier oversygeplejerske på Glostrup Hospitals Øjenafdeling.